



AYUNTAMIENTO
TRES CANTOS

CARTA DE SERVICIOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Febrero 2026

Contenido

1.	Presentación	3
2.	Servicios prestados	3
3.	Compromisos de calidad	3
4.	Derechos y responsabilidades	4
5.	Participación ciudadana	5
6.	Gestiones y trámites	5
7.	Datos de carácter general	5
8.	Normativa	6

1. Presentación

La concejalía de Transformación Digital tiene como misión la planificación, organización y gestión de la informática municipal, integrando los intereses de todas las áreas municipales en concordancia con los objetivos estratégicos marcados por la Corporación.

La planificación y gestión informática se realiza de conformidad con los principios de simplificación, racionalización, transparencia, economía, eficacia e integración de nuevas tecnologías.

2. Servicios prestados

A continuación, detallamos los servicios prestados desde la Concejalía de Transformación Digital, en el ámbito del Ayuntamiento de Tres Cantos:

- Apoyo al puesto de trabajo en materia de TIC.
- Diseño, instalación, configuración, administración, monitorización y conexión de equipos de comunicaciones y de puntos de red.
- Planificación, instalación, configuración, administración, monitorización y conexión de equipamiento informático de soporte en los diferentes departamentos.
- Adquisición, asesoramiento, distribución e instalación de software de forma centralizada y por departamentos
- Mejora y servicio de atención a incidencias de hardware.
- Planificación y mejora de la ciberseguridad en el Ayuntamiento.
- Servicios telemáticos
- Soporte a la Gestión de los diferentes programas informáticos de las diferentes unidades.
- Servicios Digitales.
- Servicios en la nube.
- Gestión y mantenimiento de la Sede electrónica
- Configuración y mantenimiento de los servidores centrales.
- Gestión del backup centralizado y procesos que permitan el almacenamiento y recuperación de información.
- Modernización de la Administración del Ayuntamiento de Tres Cantos a través de la incorporación de nuevas tecnologías.

3. Compromisos de calidad

- Accesibilidad a las nuevas tecnologías y a la nube para todo el personal funcionario, cargo público y personal eventual

- Respuesta a necesidades de comunicación interdepartamentales y entre edificios municipales.
- Atención personal en cuestiones relacionadas con software y hardware.
- Mantenimiento técnico de las páginas webs municipales y proporcionar asesoramiento y soporte técnico.
- Actualización y mejora de los sistemas operativos, programas informáticos, bases de datos, software y hardware.
- Seguimiento y control de los contratos de telecomunicaciones, de servicios y de inversión de la concejalía.
- Ejecución de órdenes de trabajo en función de las prioridades de la Concejalía.
- Mantener una administración segura y eficiente.
- Formación y asesoramiento en nuevas tecnologías a los empleados y cargos públicos

4. Derechos y responsabilidades

Derechos:

- Recibir una atención e información adecuada de los servicios que presta el área y a las necesidades del ciudadano.
- Recibir un trato personalizado tanto a la hora de solicitar información como a la hora de plantear una queja o sugerencia. Siendo tratado con respeto y amabilidad.
- Disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible, y, si lo requiere por escrito, sobre las consultas realizadas.
- Confidencial en las solicitudes, entendiéndose por ello el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Acceder a los servicios sin discriminación por razón de edad, etnia, sexo, estado civil, religión, ideología, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
- Formular sugerencias, reclamaciones, o quejas sobre el servicio, y recibir una respuesta en el plazo establecido.
- Utilizar los recursos materiales o tecnológicos facilitados por el área para el correcto aprovechamiento del servicio que realice.

Responsabilidades:

- Conocer y cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos para la obtención y el uso y disfrute de las prestaciones y servicios, haciendo un uso responsable de los mismos.
- Facilitar a la Administración Pública información veraz de los datos personales, familiares, económicos y patrimoniales necesarios.

- Cumplir con el horario, normas de uso y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal de los mismos.
- Complimentar de manera legible los documentos, instancias y hojas o impresos requeridos.
- Utilizar con responsabilidad y cuidar las instalaciones y bienes muebles de los centros en los que se les presten servicios.
- Mantener normas de respeto y convivencia con el resto de usuarios de los servicios y con el personal del área.

5. Participación ciudadana

La concejalía de Transformación Digital considera la participación ciudadana un elemento esencial para el diseño, mejora y evaluación de los servicios digitales municipales. Es por ello, que periódicamente se analiza la información disponible de las interacciones de los ciudadanos con el ayuntamiento, visitas a las web, consultas por los diferentes canales, trámites, y se busca la forma de facilitar la información más demandada por los ciudadanos de una forma más accesible.

Además, desde la concejalía de Transformación Digital se divulga información sobre Ciberseguridad con el objetivo de mantener actualizada a la ciudadanía.

Asimismo, se fomentará la transparencia en la información relativa a los proyectos de transformación digital, facilitando el acceso a datos, resultados y avances, con el objetivo de reforzar la confianza y la corresponsabilidad entre la administración y la ciudadanía.

6. Gestiones y trámites

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- Oficina de Registro.
- Sede Electrónica del Ayuntamiento de Tres Cantos.
- Correo electrónico atencion.vecino@trescantos.es.
- Whatssap Municipal: 644594493

7. Datos de carácter general

Concejalía de Transformación Digital.

Concejal delegada: Dña Belén Garcia-Minguillán Moreno de la Santa



Dirección: Plaza del Ayuntamiento nº 1, CP 28760 Tres Cantos

Teléfono: 912938000 ext.1220

8. Normativa

Se aplicarán las normas reguladoras de los derechos de los/as usuarios/as reconocidos en la Ley de Procedimiento Administrativo común y en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Normativa específica:

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.